

Obsah	Strana
Úvod	4
1. KOMUNIKACE	6
1.1 Pojetí a proces komunikace	6
1.2 Verbální a neverbální komunikace	14
1.3 Komunikační kompetence jako jedna z klíčových kompetencí	17
1.4 Komunikace a řízení	20
1.5 Mediální komunikace	29
2 PUBLIC RELATIONS	36
2.1 Pojetí public relations	36
2.2 Public relations v konfliktních a krizových situacích	43
2.3 Spolupráce se sdělovacími prostředky bezprostředně po vzniku mimořádné události	50
3. KOMUNIKACE PŘÍ KRIZOVÝCH SITUACÍCH	54
3.1 Výchozí podmínky přípravy komunikace pro krizové situace	54
3.2 Emocionální aspekty rozhodování člověka	57
3.3 Komunikace s obyvatelstvem - stanovení cílových skupin	61
3.4 Zásady krizové komunikace	65
3.5 Požadavky právních předpisů na komunikaci s obyvatelstvem	66
4. KOMUNIKACE V OCHRANĚ OBYVATELSTVA	78
4.1 Ochrana obyvatelstva - obecné aspekty komunikace	78
4.2 Základní požadavky na komunikaci při ochraně obyvatelstva	82
Závěr	93
Seznam literatury a jiných zdrojů	94
Seznam příloh	97

Seznam příloh

Příloha č. 1	Tiskové zprávy	s. 98
Příloha č. 2	Chemické havárie	s. 103
Příloha č. 3	Telefonní centrum tísňového volání	s. 106
Příloha č. 4	Informace pro české občany	s. 108